

3

(43)Date of publication of application : 11.09.1998

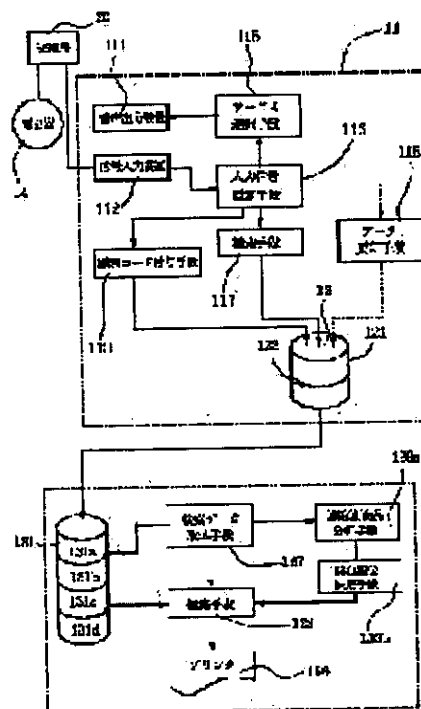
G06F 17/60
G06F 17/30
H04M 3/42
H04M 3/50

(71)Applicant : CHESCOM INTERNATL KK

(72)Inventor : KATSUMA HIROSHI

(57)Abstract:

SOLUTION: When a customer calls from a communication line, a voice outputting device 111 automatically responds to it, and inquires an identification code to the customer. When the customer inputs it from the bush button of a telephone set 14, a data base 12 is inquired from the identification code of the customer, and individual merchandise information peculiar to the customer is extracted. An editing means 13 operates edition from the extracted individual merchandise information and merchandise data, and a printer 136 prints merchandise guide information such as a catalog or a direct mail. When the customer selects the order of merchandise by a service selecting means 115, and orders the merchandise, the individual merchandise information is updated. Also, new merchandise can be ranked as high as possible.



[Date of request for examination]	29.10.1998
[Date of sending the examiner's decision of rejection]	27.03.2001

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision]

of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平10-240825

(43) 公開日 平成10年(1998) 9月11日

(51) IntCl. ⁸	識別記号	F I	
G 0 6 F 17/60		G 0 6 F 15/21	3 3 0
17/30		H 0 4 M 3/42	Z
H 0 4 M 3/42		3/50	A
3/50		G 0 6 F 15/40	3 7 0 Z

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 8 頁)

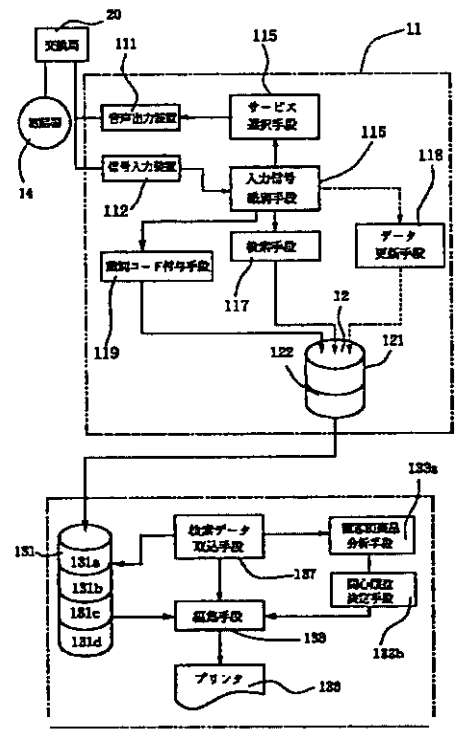
(21) 出願番号	特願平9-47747	(71) 出願人	391064326 チェスコムインターナショナル株式会社 東京都渋谷区笹塚1丁目64番8号 笹塚サウスビル7F
(22) 出願日	平成9年(1997) 3月3日	(72) 発明者	勝間 洋 東京都渋谷区笹塚1-64-8 笹塚サウスビル7F チェスコムインターナショナル株式会社内
		(74) 代理人	弁理士 中倉 和彦

(54) 【発明の名称】 商品案内情報の編集システム及び商品案内情報の印刷システム

(57) 【要約】

【課題】 カタログやダイレクトメールを、顧客ごとの嗜好やニーズに合わせて異なる内容で印刷できるシステムを提供する。

【解決手段】 通信回線から顧客が呼び出すと、自動的に音声出力装置111が応答して顧客に識別コードを問いかける。顧客が電話器14のプッシュボタンなどから入力すると、顧客の識別コードからデータベース12に問い合わせ、顧客固有の個別商品情報を取り出す。取り出した個別商品情報と商品データとから編集手段138が編集し、編集した様式にしたがってプリンタ136がカタログやダイレクトメールなどの商品案内情報を印刷する。顧客が、サービス選択手段115で商品の発注を選び、商品を注文すると、個別商品情報が更新される。また、新商品は、なるべく上位にランクされるようにすることもできる。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 通信回線からの顧客の呼び出しに対して自動的に応答して顧客に複数の質問を問かける音声出力装置と、顧客が各質問への回答として入力した信号を受ける信号入力装置と、該信号入力装置が受信した入力によって当該顧客を識別するための識別コードを付与する識別コード付与手段と、上記各質問に対する回答を上記識別コードに対応した顧客固有の個別商品情報として記録するデータベースと、を有することを特徴とする商品案内情報の編集システム。

【請求項 2】 通信回線からの顧客の呼び出しに対して自動的に応答して顧客を特定する識別コードを問かける音声出力装置と、顧客が入力した識別コードを受ける信号入力装置と、個々の顧客の識別コードに対応した顧客固有の個別商品情報を記録したデータベースと、上記入力装置が受け取った識別コードを受けて上記データベースから個別商品情報を取り出して記憶する検索データ取込手段と、該検索データ取込手段が取り込んだ個別商品情報を加味した商品案内情報を編集する編集手段と、を有することを特徴とする商品案内情報の編集システム。

【請求項 3】 さらに、通信回線からの顧客の呼び出しに対して自動的に応答して商品案内情報サービスと商品の受注サービスとを含む複数のサービスから 1 つを選択するサービス選択手段と、顧客からの商品の発注情報から上記個別商品情報を更新するデータ更新手段とを、有することを特徴とする請求項 2 記載の商品案内情報の編集システム。

【請求項 4】 上記データベースの個別商品情報が、顧客の購入データと、商品案内情報発行履歴とを含むことを特徴とする請求項 2 又は 3 記載の商品案内情報の編集システム。

【請求項 5】 請求項 2 から 4 のいずれかに記載の商品案内情報の編集システムに、上記編集手段で編集した様式にしたがって商品案内情報を印刷するプリンタを設けたことを特徴とする商品案内情報の印刷システム。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】本発明は、ダイレクトメールや商品カタログ等（これらを、ここでは「商品案内情報」という）の印刷に関し、特に、配布する相手の事情に合わせた商品案内情報を作成できる編集システム及び個別商品情報を送ることができる印刷システムに関する。

【0002】

【従来の技術】メーカーや小売店が、販売促進のために、顧客に対してダイレクトメールやカタログなどの商品案内情報を送ることは良く行われている。このような商品情報は、たとえば、家電品であれば冷蔵庫、洗濯機、等々あり、洋服店であっても、背広やブレザーとい

った紳士用のものから、女性用のものまでと、これも非常に他種類に及ぶ。

【0003】しかし、従来のカタログやダイレクトメールは、どの顧客に対しても同じものを送っており、受け取る人の関心の所在や嗜好といったものは一切考えていなかった。例を挙げて説明すると、赤い服の好きな人に、黄色い服のカタログを送っても、購買意欲を喚起する力が不足するとか、または、冷蔵庫を買いたい人に家電全体のカatalogを送るのは効率的でない、という具合である。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】本発明は、上記の事実から考えられたもので、カタログやダイレクトメールなどの印刷物を、顧客の嗜好や興味あるいはニーズなどといった顧客独自の情報（これを「個別商品情報」という）に応じて編集できるシステム及び印刷できるシステムを提供することを目的としている。

【0005】

【課題を解決するための手段】上記の目的を達成するために、本発明の編集システムは、通信回線からの顧客の呼び出しに対して自動的に応答して顧客に複数の質問を問かける音声出力装置と、顧客が各質問への回答として入力した信号を受ける信号入力装置と、該信号入力装置が受信した入力によって当該顧客を識別するための識別コードを付与する識別コード付与手段と、上記各質問に対する回答を上記識別コードに対応した顧客固有の個別商品情報として記録するデータベースと、を有することを特徴としている。

【0006】または、通信回線からの顧客の呼び出しに対して自動的に応答して顧客を特定する識別コードを問かける音声出力装置と、顧客が入力した識別コードを受ける信号入力装置と、個々の顧客の識別コードに対応した顧客固有の個別商品情報を記録したデータベースと、上記入力装置が受け取った識別コードを受けて上記データベースから個別商品情報を取り出して記憶する検索データ取込手段と、該検索データ取込手段が取り込んだ個別商品情報を加味した商品案内情報を編集する編集手段と、を有することを特徴としている。

【0007】さらに、通信回線からの顧客の呼び出しに対して自動的に応答して商品案内情報サービスと商品の受注サービスとを含む複数のサービスから 1 つを選択するサービス選択手段と、顧客からの商品の発注情報から上記個別商品情報を更新するデータ更新手段とを、有する構成とすることができる。上記データベースの個別商品情報が、顧客の購入データと、商品案内情報発行履歴とを含む構成としてもよい。

【0007】本発明の印刷システムは、上記の各編集システムに、上記編集手段で編集した様式にしたがって商品案内情報を印刷するプリンタを設けたことを特徴としている。

【0008】

【発明の実施の形態】以下に本発明の実施例を図面を用いて説明する。図1は、本発明の印刷システムの構成を示す図である。印刷システムは、受付用の電話器に設けられた音声応答装置11と、顧客毎の個別商品情報が記録されたデータベース12及び印刷装置13とからなる。顧客は電話器14により、交換局20を経由して音声応答装置11と接続する。電話器14の代わりに通信回線と接続したパソコンを使用することもできる。

【0009】顧客には、それぞれ識別コードが割り付けられる。識別コードとしては、通常の電話器からでも入力できるように、何桁かの数字を使用することが望ましいが、パソコン通信などでアクセスする場合には、数字以外にアルファベットや仮名を使用することも可能である。

【0010】音声応答装置11は、マイコンシステム110、音声出力装置111、通信回線からのトーン信号等を受ける信号入力装置112、メモリー113、ハードディスク114、及びデータベース12が組み込まれている。マイコンシステム110は、CPU、ROM、RAM、I/Oポートなどから構成されている。そして、ハードディスク114にインストールされたプログラムにしたがって、音声出力装置111から顧客にメッセージを送り、顧客が電話器のプッシュボタンから入力した信号を信号入力装置112で受信する。なお、この実施例ではプログラムをハードディスク114にインストールしたが、ROMやフロッピーディスクやCD-ROMなどの各種記録媒体に記録し、適宜これらから読み取る構成としてもよいことは、いうまでもない。

【0011】これら以外に、本発明の印刷システムを直接構成するものではないが、顧客側は電話器14'から、交換局20'を経由して営業員等が対応する電話器15に口頭で商品案内情報を請求したり、商品を注文する場合もある。あるいは、ダイレクトメール16によりアンケートで顧客の関心のある商品を調査することもあり、ダイレクトメールの返信によって商品の注文がされることもある。このような情報は総て個別商品情報となる。そして、これらは、オペレータなどの人手によりコンピュータなどの入力装置17から印刷装置13の格納装置131に入力され、蓄積される。

【0012】データベース12には、個別商品情報として、購入データファイル121と商品案内情報発行履歴ファイル122とが記録されている。また、格納装置131には、購入データファイル131aと商品案内情報発行履歴ファイル131bと、商品データファイル131c、顧客別商品分析データファイル131dとが記録されている。これらのうち、購入データファイル131aと商品案内情報発行履歴ファイル131bとは、データベース12にあるファイルと同一のものである。すなわち、これらのデータは、いずれか一方への入力・更新

が、同時に他方の入力・更新となる関係にある。

【0013】印刷装置13は、通常の印刷機とは異なるもので、機能的には、通常の印刷機並みの印刷速度を持つが、構成上はパソコンのプリンタに近いものである。すなわち、印刷装置13は、内部にマイコンシステム130、格納装置131、メモリー132、ハードディスク133、モニタ134、キーボードからなる入力装置135、プリンタ136などを備えている。マイコンシステム130は、上述したマイコンシステム110とほぼおなじ構成である。ハードディスク133には必要なOSやソフトウェアがインストールされ、マイコンシステム130がこれからプログラムを読み出すことによって、各頁毎はもとより、一部毎に異なるレイアウトや、異なる記載事項を印刷できるようになっている。印刷内容は、モニタ134であらかじめ確認された後、印刷される。

【0014】図2は、本発明の印刷システムのブロック図である。音声応答装置11には、音声出力装置111、信号入力装置112、サービス選択手段115、入力信号識別手段116、検索手段117、データ更新手段118、識別コード付与手段119とが設けられている。これらのうち、サービス選択手段115と、入力信号識別手段116、検索手段117、データ更新手段118、識別コード付与手段119は、音声応答装置11のハードディスク114に格納され、システムの起動時にメモリー113に記憶されて実行される。

【0015】音声出力装置111は、多様なメッセージを格納して、これらの中からプログラムに従って必要なメッセージを顧客に送るもので、たとえば、識別コードを問い合わせる場合には、「識別コードをご入力ください」というようなメッセージを送る。サービス選択手段115は、音声出力装置111によって、顧客に複数のサービスが受けられる旨を述べ、その内の1つを選択させる。

【0016】顧客は、電話器14のプッシュボタンから識別コードなどの信号を入力すると、信号入力装置112が受信し、入力信号識別手段116に送る。入力信号識別手段116は、信号が識別コードであれば、それを検索手段117を経由してデータベース12に入力してその顧客の個別商品情報を取り出す。信号が商品の注文データの信号であれば、データ更新手段118に送り、データベース12の個別商品情報を更新する。

【0017】初めてこのシステムにアクセスする顧客は、まだ識別コードがない。そこで、識別コードの代わりの信号（例えば、プッシュボタンのシャープを押すことにより発生する信号）を入力すると、識別コード付与手段119が新たな識別コードを付与する。検索データ取込手段137と編集手段138とは、印刷装置13のメモリー132内にあり、検索データ取込手段137は、データベース12から出力された顧客の個別商品情

報を記憶する。

【0018】編集手段138は、検索データ取込手段137が記憶している個別商品情報及び格納装置131に格納された商品データなどからカタログやダイレクトメールを印刷できる様式に編集するものである。この編集に先だって、検索データ取込手段137の個別商品情報は、ハードディスク133内の顧客別商品分析手段133aと関心順位決定手段133bとにより分析される。

【0019】図4から図7は、データベース12及び格納装置131内に格納されているファイルの構成を概念的に図示した例である。図4は、データベース12内の購入データファイル121の構成を示すが、格納装置131内の購入データファイル131aも同様の構成である。これらの購入データファイルには、多数のセルが形成され、これらのセルには、最初のセル121aには顧客を特定するための識別コードが記載され、2番目121bには商品分類コード、3番目121cには個数、4番目121dには金額、5番目121eには購入年月日といったように各データが記録されている。商品分類コードは、多数桁の数字やアルファベットからなり、商品の大分類（家電品、衣料品、家具、といった分類）、中分類（家電品を例とすると、冷蔵庫、洗濯機、炊飯器といった分類）、小分類（冷蔵庫を例にすると、容量の大小、ドアの数、色などについての分類）、メーカー、などが分かるようになったものが望ましい。個数は、顧客が購入した個数、金額は購入金額の合計である。空欄のセルは、あとから追加される事項を記入するためのものである。

【0020】図5は商品案内情報（カタログ又はダイレクトメール）発行履歴ファイル122の構成を示す。格納装置131内の同名のファイルも同様の構成である。このファイルは、ある顧客に対してどのような商品案内情報を送ったかを記録している。各セルの最初122aには、識別コードがあり、2番目122bからn番目122nまでには、送られた商品案内情報に記載された商品が、分類コードにより記録されている。商品分類コードの数は、発行ごとに相違するので、このファイルの長さは可変である。また、発行年月日は最後の欄122oに記載されている。

【0021】図6は格納装置131に格納されている商品データファイル131cの構成を示す図である。このファイルには、どのような商品がどれだけ在庫されているか、を記憶したものである。各セルの最初131c1には商品分類コードが、2番目のセル131c2には商品名が、3番目131c3には価格が、4番目131c4には現在の在庫数が、5番目131c5には値引き率が、6番目131c6には特売日が、7番目131c7には特売個数が、記録されている。なお、各商品分類コードに対応する商品の形状、色彩等もこのファイルに記憶されている。

【0022】図7は格納装置131に記録されている顧客別商品分析データファイル131dの構成を示す図である。最初のセル131d1には識別コードが、2番目131d2からn番目131dnには顧客が関心を示す順位に商品分類コードが記載されている。

【0023】関心順位は、前述した顧客別商品分析手段133aと関心順位決定手段133bとで決めるのであるが、具体的には、ハードディスク133にインストールされたソフトウェアによる。順位の決め方としては、いろいろ考えられるが、たとえば、購入データファイル121に記録されたデータから、商品分類コードの大分類を取り出し、購買された頻度の高いものから順に並べるとか、衣料品の場合であれば、商品分類コードの色の頻度を調べ、頻度の高い色の順に並べる、あるいは、商品分類コードのメーカーを調べ、頻度の高い順にならべる、といった具合である。

【0024】また、家具や家電品の場合には、前回ダイニングテーブルを購入しており、その前は整理ダンスを購入しているとすれば、今回は、これら2つを除いた商品の商品案内情報を送る、という具合に、購入していない商品を調べ、最も購入時期が古く、買い換え時期に来ていると考えられるものから順に並べることもできる。

【0025】さらに、新商品が発売された場合は、売る方の側からも関心順位を上位にしたい、といった考えもあるであろう。ハードディスク133にインストールされたソフトウェアは、上記の例に挙げた関心順位の付け方を幾つか用意しており、商品や商店の戦略に合った関心順位を付けることができる。また、オペレータが複数の決め方から一つを選択できるようにしておくことが望ましい。

【0026】図3は、本発明の商品案内情報を印刷する手順を示すフローチャートである。印刷システムがスタートすると、顧客からの電話を待つ（ステップ201）。電話がかかってきたら、自動的にサービス選択手段115が受けて音声出力装置111により、たとえば、「識別コードを入力してください。」というメッセージを送り、顧客はプッシュボタンから自己の識別コードを入力する（ステップ203）。初めての顧客は、識別番号が無いので、その場合を考慮して、上記のメッセージは「識別コードを入力してください。識別コードの無い方は、シャープのボタンを押してください。」といったようなメッセージとした方がよい。

【0027】つぎに、音声出力装置111が、「商品案内情報を欲しい方は1番、商品の御注文の方は2番を押してください。識別コードの無い方は、3番を押してアンケートにお答えください。」とサービスを選択させるメッセージを送る。

【0028】顧客が、たとえば、電話器のプッシュボタンの「1」を押して（ステップ205）カタログの注文を選択する（ステップ207）と、入力信号識別手段1

16がこれを受けて、検索手段117を介してデータベース12に問合せ前回発行した商品案内情報のデータを抽出する(ステップ209)。そして、このデータから商品データを抽出し(ステップ211)、つづいて商品の優先度、すなわち、関心順位を決定する(ステップ213)。つぎに、新商品があるか否かをチェックし(ステップ215)、新商品がある場合は関心商品であるかどうかを判断し(ステップ217)、ある場合はその商品の関心順位を繰り上げる(ステップ219)。こうしてできたデータを編集手段138に入力して編集する(ステップ221)。編集手段は、どの商品とどの商品に記載するか、メーカーは、色は、等々を決めて紙面に割り付け、決定したらデータベースの商品案内情報発行履歴を更新し(ステップ223)、プリンタ136で印刷し(ステップ225)て終了する。印刷された商品案内情報は、郵送などにより顧客に送られることとなる。

【0029】ステップ205において、顧客が発注を選択した(ステップ227)場合は、顧客は、手元にあるダイレクトメールなどから購入する商品の商品番号や個数あるいは色などを指定し、入力する。顧客が発注がされると、顧客の入力情報に販売価格などを付加してデータベース12の購入データファイルに書き込み(ステップ229)、分析データを更新して(ステップ231)終了する。

【0030】ステップ205で新規登録のためのアンケートが選択された場合(ステップ240)は、識別コード付与手段119が新たな識別コードを付与し(ステップ242)、この顧客の氏名、住所、年齢などの個人データに始まり、関心のある商品、好きなメーカ、色、など様々な質問をしてその顧客の個別商品情報を作成し、データベース12に書き込む(ステップ244、246、248、250)。そして、アンケートが終了したら、カタログを請求するかどうかを音声発生装置で質問し(ステップ252)、カタログの請求が無ければ終了し、請求があれば、ステップ211に行く。

【0031】なお、アンケートの取り方、すなわち、質問に対する回答は、電話機のプッシュボタンを押して回答する方法だけに限られず、電話機の送話器から顧客が音声で入力し、システム側でオペレータが聞き取り、データベース12への入力を行うこととしてもよい。

【0032】ステップ205で上記3つのいずれの選択もされなかった場合は、選択された図示しない他のサー

ビスに接続されることとなる。上記の実施例では、音声応答装置11、データベース12及び印刷装置13が一連のものとなっているが、印刷装置13をシステムから切り離し、データベースから編集されたデータを取り出し、別システムの印刷装置で印刷するようにしてもよい。

【0033】

【発明の効果】以上に説明したように本発明によれば、カタログやダイレクトメールの印刷において、顧客の嗜好やニーズに合わせた商品について情報を送ることができ、販売促進に大いに役立てることができる。

【0034】さらに、顧客からの商品の発注情報から上記個別商品情報を更新するデータ更新手段を有する構成とすれば、顧客からの注文がある度に、データを更新することができ、常に、変化する状況に合わせてカタログやダイレクトメールなどを送ることができる。上記データベースの個別商品情報が、顧客の購入データと、商品案内情報発行履歴とを含むようにすれば、さらにきめ細かな顧客管理が可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の印刷システムのハードウェア構成図である。

【図2】本発明の印刷システムのブロック図である。

【図3】本発明の印刷システムによる印刷の仕方を説明するフローチャートである。

【図4】購入データファイルの構成を示す図である。

【図5】商品案内情報の発行履歴ファイルの構成を示す図である。

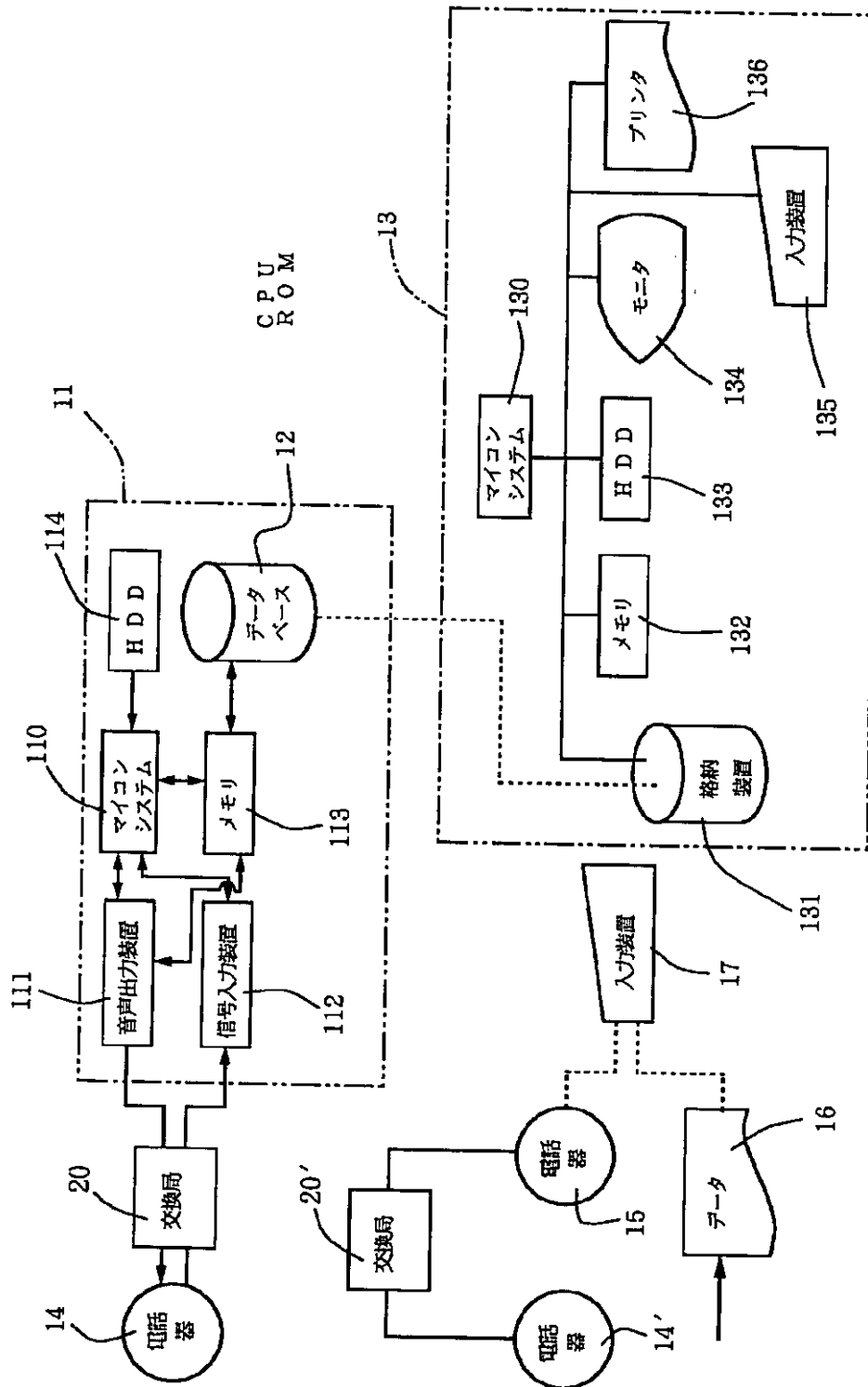
【図6】商品データファイルの構成を示す図である。

【図7】顧客別商品分析データファイルの構成を示す図である。

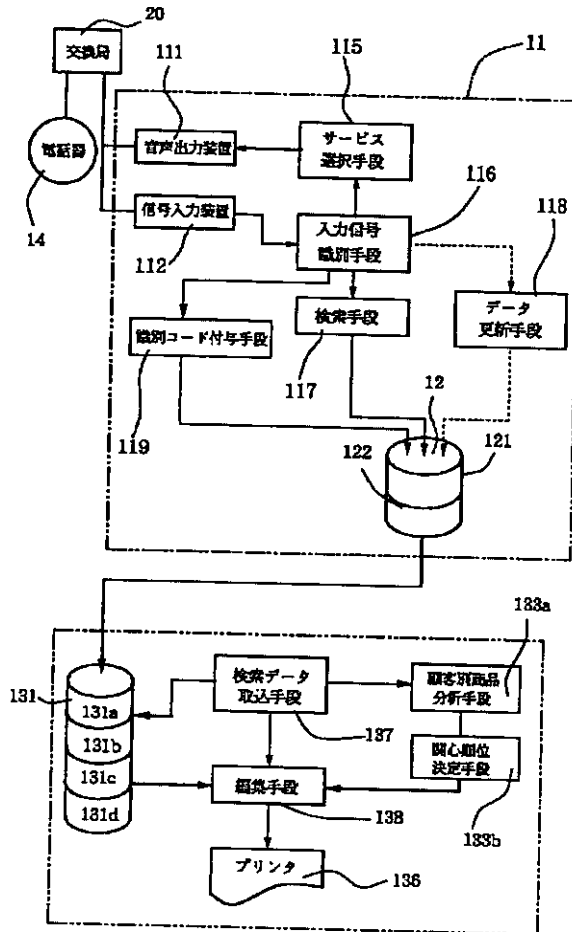
【符号の説明】

- 111 音声出力装置
- 112 信号入力装置
- 115 サービス選択手段
- 118 データ更新手段
- 119 識別コード付与手段
- 12 データベース
- 136 プリンタ
- 137 検索データ取込手段
- 138 編集手段

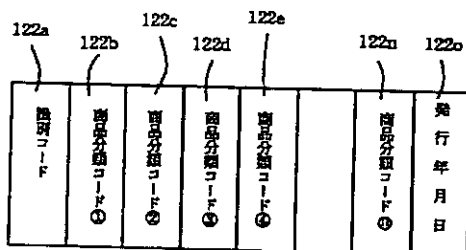
【図1】



【図2】

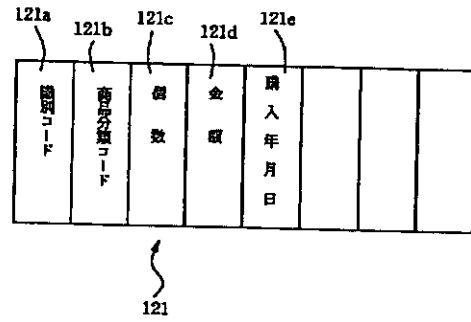


【図5】

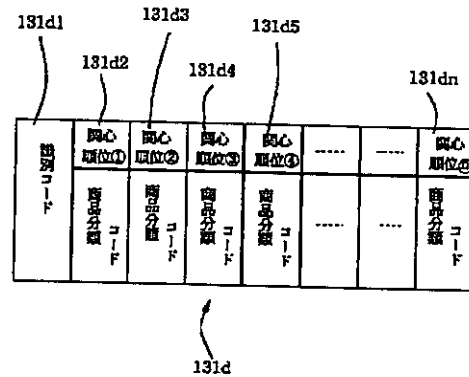


122

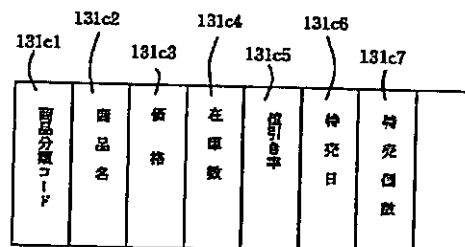
【図4】



【図7】



【図6】



131c

【図3】

